

Leták „PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY Terénní programy v Brně (TPB)“

Klient má zaručeno právo:

- využívat služeb TPB **zdarma a v provozní době** (kontaktní hodiny viz leták TPB nebo dle domluvy), jedná se zejména o:
 - výměnu injekčního materiálu (za 0 přijatých max. 5 čistých + odpovídající množství dalšího materiálu, maximální vydávaný počet od každého je k nahlédnutí u pracovníka TPB)
 - poradenství a pomoc při řešení nepříznivé situace,
 - testování na infekční nemoci a základní zdravotní ošetření,
 - zprostředkování návazných služeb a asistenci při jednání apod.
- zvolit si, **kterých služeb** z nabídky TPB **bude využívat** a kterých nikoliv,
- na **rovný přístup, respekt a důstojnost** (bez ohledu na názory, postoje, vzhled, rasu, náboženské vyznání atd.),
- na zachování **anonymity** – informace o klientovi jsou vedeny bez jeho základních identifikačních znaků (jméno, příjmení, adresa apod.), ale pod přezdívkou či kódem **a mlčenlivosti** – všechny informace o klientovi jsou pro pracovníka důvěrné a nepředává je dál, výjimku tvoří situace, které jsou dány legislativou ČR a souvisí s trestnou činností, pracovník nevytváří nestandardní vztahy či dohody s klientem,
- na **informace** o tom, jakými zásadami se řídíme a jak pracujeme,
- přinášet **nápady i připomínky** k tomu, jak má služba fungovat,
- **zapojit se** do rozhodování o tom, jak bude vypadat spolupráce s TPB,
- kdykoli **ukončit** využívání služby bez udání důvodu.

Pakliže je klientovi některé z práv upřeno, má možnost vyjádřit se nebo podat stížnost u pracovníka jak ústně, tak zápisem do **KNIHY PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ** pod kódem nebo přezdívkou (ohledně pravidel, změn programu, chování pracovníků, sankcí atd.). Stížnost může podat také anonymně na e-mail Terénních programů v Brně (street@podaneruce.cz) nebo ji vhodit do poštovní schránky Kontaktního centra U Červeného mlýna 1, a nadepsat ji „pro TPB“. Jeho právem je spravedlivé projednání stížnosti – do 14 dnů se vyjádří vedoucí služby. V případě anonymního podání bude odpověď vyvěšena na nástěnce v terénním automobilu. Pokud nebude s řešením spokojen, může se písemně obrátit na vedení Společnosti Podané ruce na adresu Hilleho 5, 602 00 Brno nebo k další nezávislé instituci, například k Veřejnému ochránci práv: Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, tel.: 542 542 888.

Pravidla poskytování služby včetně práv klienta jsou podrobně popsána ve vnitřních předpisech organizace. Ty jsou klientovi k dispozici na vyžádání u pracovníka TPB.

Pracovník může zájemci o službu/klientovi odmítnout poskytnutí služby když:

- pro něj není služba určena (nespadá do cílové skupiny TPB) nebo pokud žádá službu, která není TPB poskytována,
- manipuluje s drogou, vykonává trestnou činnost nebo komunikuje tak, že to vyvolává dojem domlouvání výroby či distribuce drog,
- přijde ve stavu, který poskytnutí služby znemožňuje (např. silná intoxikace),
- se projevuje agresivně (i slovně) vůči pracovníkům nebo ostatním klientům,
- ničí nebo zcizuje majetek zařízení, pracovníků nebo ostatních klientů,
- manipuluje se zbraněmi či jinak ohrožuje pracovníky nebo ostatní klienty,
- nerespektuje pokyny pracovníka s ohledem na stanovená pravidla služby (např. postup bezpečné likvidace injekčního materiálu),
- je naplněna maximální kapacita služby (např. klient má zájem o službu, ale v danou chvíli ji využívá někdo jiný nebo momentálně není místně dostupná) nebo žádá poskytnutí služby mimo kontaktní hodiny (viz leták TPB) bez předchozí domluvy, v takovém případě je zájemce odkázán na pozdější dobu, jiné místo nebo na jinou službu,

V případě závažného nebo opakovaného porušení pravidel, kdy se následně nedaří sjednat ve spolupráci s klientem nápravu, lze po domluvě v týmu klientovi **ukončit poskytování služby** dlouhodobě, maximálně však na dobu 6 měsíců. Do té doby je klient pracovníkem odkázán k využívání jiných služeb (např. služeb Kontaktního centra v Brně).

Pracovník má zakázáno:

- navazovat mimopracovní vztahy s klientem,
- sdělovat osobní údaje pracovníků klientovi (bydliště, telefonní číslo apod.),
- přijímat od klienta dary, uchovávat (i zapomenuté) předměty atd.,
- poskytovat službu mimo stanovenou provozní dobu a jinak překračovat hranice služby.

Pracovník je povinen:

- vést o klientech TPB dokumentaci v souladu se zachováním anonymity a na klientovo vyžádání mu umožnit nahlédnout do své složky,
- být vždy přítomen na stanovišti v kontaktních hodinách uvedených na letáku TPB (případné změny jsou s předstihem vyvěšeny na webu). Mimo to ho lze kontaktovat v provozní době služby na terénním telefonním čísle (viz leták TPB).